

La C.R.U.Q., instituée par l'article L.1112-3 du code de la santé publique, a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients
- Faciliter les démarches des usagers et de leurs proches et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

COMPOSITION DE LA C.R.U.Q.

MEMBRES DE DROITS		
	<u>TITULAIRES</u>	<u>SUPPLEANTS</u>
Président	M. Bruno LEGOURD	
Président de la Commission Médicale d'Etablissement	M. le Dr Arnaud DELLINGER	M. le Dr Michel FRANÇOISE
Méiateur médecin	M. le Dr Jean Yves POY	M. le Dr Jean Bernard TUETÉY
Méiateur non-médecin	Mme Delphine SOGORB	Mme Cécile CALMAND
Représentant des Usagers Membre du Conseil d'Administration	Mme Maryse BECZKOWSKI	Mme Liliane PEUTIN
Représentant des Usagers Membre du Conseil d'Administration	Mme Annick GIRAUDET	Mme Ludmilla NAIM
Représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques	Mme Fabienne VALLET	Mme Valérie DURY
Représentant du personnel	Mme Catherine PILLON	M. Alain CHALLOT
Représentant du Conseil d'Administration	Mme Dominique COPREAUX	Mme Evelyne PETIT
ASSISTE AVEC VOIX CONSULTATIVE		
Responsable de la politique qualité	M. Philippe HUBERT	

MODALITES DE TRAITEMENT DES DEMANDES ET DES RECLAMATIONS

- Tout patient peut exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services. Si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de sa faculté soit d'adresser lui-même une réclamation écrite à la « Cellule Clientèle », soit de voir sa plainte consignée par écrit, aux mêmes fins.
- Toutes les réclamations écrites sont transmises à la « Cellule Clientèle ». Elle y répond dans les meilleurs délais en avisant le plaignant de la possibilité de saisir le médiateur ou elle informe l'intéressé qu'elle procède à cette saisine.
- Le médiateur rencontre le patient (ou ses proches) et adresse un compte-rendu au Président de la C.R.U.Q.
Au vu de ce compte-rendu et après avoir rencontré le plaignant, la CRUQ peut :
 - Formuler des recommandations pour résoudre le litige
 - Informer le plaignant des voies de recours et de conciliation
 - Emettre un avis motivé en faveur du classement du dossier
- La décision appartient toujours au représentant légal de l'établissement.